



STADTRECHNUNGSHOF WIEN

Landesgerichtsstraße 10

A-1082 Wien

Tel.: 01 4000 82829 FAX: 01 4000 99 82810

E-Mail: post@stadtrechnungshof.wien.at

www.stadtrechnungshof.wien.at

DVR: 0000191

StRH III - 69-1/15

MA 69, Prüfung von Internetzugriffen

KURZFASSUNG

Im Rahmen der Einschau des Stadtrechnungshofes Wien wurde eine stichprobenweise Prüfung der Internetzugriffe in der Magistratsabteilung 69 für den Zeitraum der Jahre 2011 bis 2013 durchgeführt.

Das vorrangige Ziel einer Zugriffskontrolle ist die Integrationssicherstellung und die Sicherstellung einer strengen Vertraulichkeit von Informationen. Die Zugriffskontrolle ist somit eine Überwachung wie auch eine Steuerung des Zugriffs auf bestimmte Ressourcen.

Aufgrund der vom Stadtrechnungshof Wien vorgelegten Unterlagen der Magistratsabteilung 69 stellte dieser fest, dass die gesetzten Maßnahmen seitens der Dienststellenleitung der Magistratsabteilung 69 zur Kontrolle und Steuerung der Internetzugriffe mit großer Sorgfalt durchgeführt wurden.

Als Verbesserungspotenzial erschien dem Stadtrechnungshof Wien ein noch zu erstellendes schriftliches Benutzerinnen- bzw. Benutzerberechtigungskonzept und die Festlegung einer klaren Stellvertreterinnen- bzw. Stellvertreterregelung für den IKT-Beauftragten der Magistratsabteilung 69. Ebenso sollte künftig seitens des IKT-Beauftragten ein stärkeres Augenmerk auf die Dokumentation des Schulungsbedarfes der Magistratsabteilung 69 gelegt werden. Die Magistratsabteilung 69 sagte zu, sämtlichen Empfehlungen des Stadtrechnungshofes Wien zu folgen und die notwendigen Schritte zu setzen.

INHALTSVERZEICHNIS

1. Allgemeines	5
2. Prüfungsumfang	5
3. Rechtliche Grundlagen	5
4. Begriffsbestimmungen	6
4.1 Auftraggebende Stelle	6
4.2 Externe Stelle	6
4.3 IKT-Dienststelle	6
4.4 IKT-Sicherheitsgremium	6
4.5 WienCERT	7
5. Verantwortlichkeiten	8
5.1 Verantwortlichkeiten der Magistratsdirektion - Geschäftsbereich Organisation und Sicherheit, Gruppe Prozessmanagement und IKT-Strategie	8
5.2 Verantwortlichkeiten der Leiterinnen bzw. Leiter der auftraggebenden Stellen	8
5.3 Verantwortlichkeiten der IKT-Dienststelle	9
5.4 Verantwortlichkeiten der Benutzerinnen bzw. Benutzer	10
6. Ergebnisse der Einschau in der Magistratsabteilung 69	10
6.1 Anlegen eines Users	10
6.2 Anlegen eines Sammelusers	12
6.3 Userberechtigungen	12
6.4 Datenschutzerklärung	14
6.5 Schulung der Bediensteten	14
6.6 Zugang der Bediensteten zum Internet	15
6.7 Interne Regelung der Magistratsabteilung 69	15
6.8 Datenschutzhandbuch	15
6.9 Statistiken der Internetzugriffe in der Magistratsabteilung 69	16
7. Zusammenfassung der Empfehlungen	20

TABELLEN- UND ABBILDUNGSVERZEICHNIS

Abbildung 1: IT-Maske User- und Rechteverwaltung	11
Tabelle 1: Auswertung Internetzugriffe für das Jahr 2011	17
Tabelle 2: Auswertung Internetzugriffe für das Jahr 2012	17
Tabelle 3: Auswertung Internetzugriffe für das Jahr 2013	18
Tabelle 4: Vergleichstabelle	19

ABKÜRZUNGSVERZEICHNIS

bzgl.....	bezüglich
bzw.	beziehungsweise
EDV.....	Elektronische Datenverarbeitung
IEC	Internationale Elektrotechnische Kommission
IKT.....	Informations- und Kommunikationstechnologie
inkl.	inklusive
ISO	Internationale Organisation für Normung
IT	Informationstechnologie
MA	Magistratsabteilung
MD-OS.....	Magistratsdirektion - Geschäftsbereich Organisation und Sicherheit
MDS-K.....	Magistratsdirektion - Geschäftsbereich Strategie, Gruppe Koordination
Nr.....	Nummer
PC	Personal Computer
Pkt.	Punkt
s.....	siehe
u.a.	unter anderem
WienCERT.....	Computer Emergency Response Team
z.B.	zum Beispiel

PRÜFUNGSERGEBNIS

Der Stadtrechnungshof Wien unterzog die Internetzugriffe in der Magistratsabteilung 69 einer stichprobenweisen Prüfung und teilte das Ergebnis seiner Wahrnehmungen nach Abhaltung einer diesbezüglichen Schlussbesprechung der geprüften Stelle mit. Die von der geprüften Stelle abgegebene Stellungnahme wurde berücksichtigt. Allfällige Rundungsdifferenzen bei der Darstellung von Berechnungen wurden nicht ausgeglichen.

1. Allgemeines

Das vorrangige Ziel einer Zugriffskontrolle ist eine Integritätssicherstellung und die Sicherstellung einer strengen Vertraulichkeit von Informationen. Die Zugriffskontrolle ist somit eine Überwachung wie auch eine Steuerung des Zugriffs auf bestimmte Ressourcen.

In der Informationssicherheit ist eine der wichtigsten Grundlagen, wie auf die entsprechenden Ressourcen zugegriffen werden kann und wie diese Ressourcen durch entsprechende Zugriffsmechanismen geschützt werden können. Somit handelt es sich bei der Zugriffskontrolle nicht nur um ein reines technisches Hilfsmittel, sondern es sind auch organisatorische Maßnahmen zur Steuerung und Kontrolle zu setzen.

2. Prüfungsumfang

Im Rahmen der Einschau des Stadtrechnungshofes Wien wurde eine stichprobenweise Prüfung der Internetzugriffe in der Magistratsabteilung 69 für den Zeitraum der Jahre 2011 bis 2013 durchgeführt. Dabei wurden die anonymisierten Auswertungen der geprüften Dienststelle, deren Kontrollen und gegebenenfalls notwendige Konsequenzen und Steuerungsmaßnahmen der Dienststellenleitung verglichen und darüber hinaus Einzelgespräche in der betroffenen Dienststelle geführt.

3. Rechtliche Grundlagen

Gemäß Erlass der Magistratsdirektion der Stadt Wien betreffend die Sicherheit in der Informations- und Kommunikationstechnologie vom 28. Jänner 2013, MD-OS 51600-2013-1, wird die Sicherheit der im Magistrat der Stadt Wien verwendeten technischen

Systeme der Informations- und Kommunikationstechnologie (IKT-Sicherheit) und damit deren Vertraulichkeit, Integrität und Verfügbarkeit der verarbeiteten Informationen gewährleistet. Bei diesem Erlass wurden die Sicherheitsanforderungen des Datenschutzgesetzes 2000 und des Gesundheitstelematikgesetzes 2004 und darüber hinaus die Prinzipien der Normenserie ISO/IEC 27000 sowie des Österreichischen Informationssicherheitshandbuches berücksichtigt.

4. Begriffsbestimmungen

Im Folgenden werden die wichtigsten Begriffe der IKT-Sicherheit näher erläutert:

4.1 Auftraggebende Stelle

Die auftraggebende Stelle ist jene Dienststelle gemäß der Geschäftsordnung für den Magistrat der Stadt Wien oder Unternehmung gemäß der Wiener Stadtverfassung, der nach den Dienst- oder Organisationsvorschriften die Besorgung von Verwaltungsangelegenheiten übertragen ist und die dafür eine automationsunterstützte oder manuelle Datenanwendung selbst betreibt oder deren Betrieb veranlasst.

4.2 Externe Stelle

Die externe Stelle ist jene Arbeitsstelle, die weder eine Dienststelle gemäß der Geschäftsordnung für den Magistrat der Stadt Wien noch eine Unternehmung gemäß der Wiener Stadtverfassung ist.

4.3 IKT-Dienststelle

Die IKT-Dienststelle ist die Magistratsabteilung 14 für alle Dienststellen des Magistrats der Stadt Wien, ausgenommen des Bereiches der Unternehmung "Wiener Krankenanstaltenverbund" sowie jede nach den internen Organisationsvorschriften der Unternehmung Wiener Krankenanstaltenverbund festgelegte IKT-Organisationseinheit.

4.4 IKT-Sicherheitsgremium

Zur obersten Beratung in strategischen Fragen der IKT-Sicherheit ist in der Stadt Wien ein IKT-Sicherheitsgremium eingerichtet. Dieses informiert und berät die nach der Wiener Stadtverfassung jeweils zuständigen Organe.

Die Mitglieder des IKT-Sicherheitsgremiums waren zum Zeitpunkt der Einschau des Stadtrechnungshofes Wien Folgende:

- Die Magistratsdirektion - Geschäftsbereich Organisation und Sicherheit, Gruppe Prozessmanagement und IKT-Strategie,
- die Magistratsdirektion - Geschäftsbereich Organisation und Sicherheit, Gruppe Krisenmanagement und Sicherheit,
- die Magistratsdirektion - Geschäftsbereich Personal und Revision, Gruppe Interne Revision,
- die Magistratsabteilung 14,
- die Magistratsabteilung 26 und
- die Unternehmung "Wiener Krankenanstaltenverbund".

Die Einberufung und die Leitung obliegt der Magistratsdirektion - Geschäftsbereich Organisation und Sicherheit, Gruppe Prozessmanagement und IKT-Strategie. Diese konnte erforderlichenfalls weitere Dienststellen beziehen. Das IKT-Sicherheitsgremium ist mindestens viermal im Jahr einzuberufen, jedenfalls aber im Fall von schwerwiegenden Bedrohungen der IKT-Sicherheit.

4.5 WienCERT

Die IKT-Dienststelle Magistratsabteilung 14 richtete für den Magistrat der Stadt Wien und die Unternehmung "Wiener Krankenanstaltenverbund" ein gemeinsames WienCERT ein. Das WienCERT entwickelt entsprechende Verfahren, um IKT-sicherheitsrelevante Vorfälle erkennbar zu machen, mögliche Schäden zu verringern und durch raschere Reaktion und proaktives Handeln Gegenmaßnahmen zu entwickeln, um so das Risiko bei Angriffen auf die IKT-Sicherheit zu minimieren. Die auftraggebenden Stellen haben das WienCERT in ihrer Ausführung zu unterstützen. Insbesondere sind IKT-sicherheitsrelevante Ereignisse und Vorfälle sowie IKT-Sicherheitsrisiken unverzüglich an die IKT-Dienststelle, die die Meldung unverzüglich an das WienCERT weitergibt, zu melden.

5. Verantwortlichkeiten

Verantwortlich für die IKT-Sicherheit sind gemäß Erlass zur Sicherheit in der Informations- und Kommunikationstechnologie vom 28. Jänner 2013, MD-OS 51600-2013-1, folgende Stellen:

- Die Magistratsdirektion - Geschäftsbereich Organisation und Sicherheit, Gruppe Prozessmanagement und IKT-Strategie,
- die Leiterinnen bzw. Leiter der auftraggebenden Stellen,
- die IKT-Dienststellen sowie
- die Benutzerinnen bzw. Benutzer.

Im Folgenden werden die Verantwortungen der einzelnen Stellen näher dargestellt.

5.1 Verantwortlichkeiten der Magistratsdirektion - Geschäftsbereich Organisation und Sicherheit, Gruppe Prozessmanagement und IKT-Strategie

Die Magistratsdirektion - Geschäftsbereich Organisation und Sicherheit, Gruppe Prozessmanagement und IKT-Strategie ist für die strategische Weiterentwicklung der IKT-Sicherheit für den Magistrat der Stadt Wien verantwortlich. Sie stellt zu diesem Zweck auf der Grundlage und in Ausführung des Erlasses Erläuterungen und Durchführungsbestimmungen zur IKT-Sicherheit als Durchführungsrichtlinie zur IKT-Sicherheit in elektronischer Form im Intranet bereit. Diese Richtlinie ist von allen Dienststellen nachweislich zu beachten.

5.2 Verantwortlichkeiten der Leiterinnen bzw. Leiter der auftraggebenden Stellen

Jede Leiterin bzw. jeder Leiter einer auftraggebenden Stelle hat zur Gewährleistung der IKT-Sicherheit (im eigenen Bereich) die erforderlichen organisatorischen, personellen, technischen und baulichen Maßnahmen zu veranlassen. Zur Unterstützung kann dazu eine geeignete Person als IKT-Sicherheitsbeauftragte oder IKT-Sicherheitsbeauftragter bestellt werden. Die Verantwortung der Leiterin bzw. des Leiters wird davon allerdings nicht berührt.

Hinsichtlich der Verfügbarkeit, Vertraulichkeit und Integrität von Informationen haben die Leiterinnen bzw. Leiter insbesondere folgende Aufgabenbereiche und Verantwortlichkeiten wahrzunehmen:

- IKT-Risikomanagement (Ziel ist es, die IKT-Risiken auf ein vertretbares Maß zu reduzieren),
- IKT-Sicherheitsbewusstsein (Ziel ist es, bei den Mitarbeiterinnen bzw. Mitarbeitern ein Sicherheitsbewusstsein zu schaffen und weiterzuentwickeln),
- Durchführung der Klassifizierung (Ziel ist es, den Schutzbedarf der Informationen und genutzten IKT-Anwendungen festzulegen),
- Management der Benutzerinnen- bzw. Benutzerberechtigungen (Ziel ist es, den Zugang zu IKT-Anwendungen und Informationen für den Magistrat der Stadt Wien nur für befugte und berechtigte Benutzerinnen bzw. Benutzer festzulegen),
- Maßnahmen zum Schutz der IKT-Räume sowie der Hard- und Software.

5.3 Verantwortlichkeiten der IKT-Dienststelle

Die IKT-Dienststellen sind für die zur Gewährung der IKT-Sicherheit (im eigenen Bereich sowie für die von der jeweiligen IKT-Dienststelle betriebene IKT-Infrastruktur) erforderlichen organisatorischen, personellen, technischen und baulichen Maßnahmen verantwortlich. Zur Unterstützung hat die Leiterin bzw. der Leiter eine geeignete Person zur bzw. zum IKT-Sicherheitsbeauftragten zu bestellen. Die Verantwortung der Leiterin bzw. des Leiters wird davon nicht berührt.

Über die Aufgaben als auftraggebende Stelle hinaus treffen die IKT-Dienststellen insbesondere folgende Verpflichtungen:

- Betreiben eines Informationssicherheitsmanagementsystems (Ziel ist die kontinuierliche Verbesserung der IKT-Sicherheit im Magistrat der Stadt Wien),
- Ordnungsgemäßer und sicherer Betrieb von IKT-Einrichtungen,
- Maßnahmen zum Schutz der IKT-Infrastruktur-Netzwerke der Stadt Wien sowie der Hard- und Software (Ziel ist es, das potenzielle Risiko der Verwundbarkeit der IKT-Infrastruktur des Magistrats der Stadt Wien zu minimieren),

- Einsatz von Berechtigungsverwaltungssystemen (Ziel ist die Dokumentation und Nachvollziehbarkeit der vergebenen Benutzerinnen- bzw. Benutzerberechtigungen),
- Dokumentation von sicherheitsrelevanten IKT-Ereignissen und IKT-Vorfällen.

5.4 Verantwortlichkeiten der Benutzerinnen bzw. Benutzer

Die Benutzerinnen bzw. Benutzer sind für die ordnungsgemäße und sicherheitsbewusste Verwendung der ihnen übertragenen IKT-Geräte verantwortlich. Jede bzw. jeder Bedienstete ist für die unter ihrem Benutzerinnen- bzw. seinem Benutzernamen erfolgten Aktivitäten verantwortlich. Die sich daraus ergebenden Verpflichtungen der Benutzerinnen bzw. Benutzer sind gesondert geregelt (Durchführungsrichtlinie zur IKT-Sicherheit) und von allen Bediensteten einzuhalten.

6. Ergebnisse der Einschau in der Magistratsabteilung 69

6.1 Anlegen eines Users

6.1.1 In der Magistratsabteilung 69 wurden durch die Magistratsabteilung 14 die einzelnen User eingerichtet bzw. gelöscht. Die dafür erforderlichen Anforderungen erfolgten durch den IKT-Beauftragten der Magistratsabteilung 69 mit dem Tool "User- und Rechteverwaltung". Mit diesem Tool wurden auch Berechtigungen bzw. der Entzug von Berechtigungen bei der Magistratsabteilung 14 angefordert.

Das Anlegen eines Users erfolgte gemäß den Informationen, die von der Personalstelle der Magistratsabteilung 69 zur Verfügung gestellt wurden. Festzustellen war, dass bei der Magistratsabteilung 69 mit dem IKT-Beauftragten nur eine Person für das Anlegen und Löschen von Usern verantwortlich ist. Eine Stellvertretungsregelung für den IKT-Beauftragten konnte dem Stadtrechnungshof Wien nicht vorgelegt werden.

Der Stadtrechnungshof Wien empfahl, die Festlegung einer Stellvertretungsregelung für den IKT-Verantwortlichen der Magistratsabteilung 69. Damit wäre eine durchgehende gesicherte Vorgangsweise in der Bearbeitung der IKT-Agenden, z.B. im Krankheitsfall oder allfälligen anderen Absenzen, sichergestellt.

6.1.2 Das Anfordern einer Anlegung eines neuen Users bzw. das Anfordern einer Löschung von Usern erfolgte in der Magistratsabteilung 69 nach folgenden Kriterien:

- Nach Mitteilung durch die Personalstelle wurde der User vom IKT-Beauftragten bei der Magistratsabteilung 14 angefordert.
- Eine Rollenzuordnung fand entsprechend dem Aufgabenbereich des einzelnen Users statt.

Nachstehende IT-Maske zeigt beispielhaft, wie ein User angelegt werden konnte:

Abbildung 1: IT-Maske User- und Rechteverwaltung

User- und Rechteverwaltung - Erfassen

Bitte beachten Sie: * Feld muss ausgefüllt sein
 i Information und Hilfe zum Ausfüllen
 ! Hinweis auf Fehler

Anforderung erfassen

Personalnummer

Familienname*

Vorname* Akad. Grad

Nebenstelle Geschlecht unbekannt ▾

Kurzzeichen* Dienststelle*

Kunde* MA 69 ▾

Termin (TT.MM.JJJJ)*

Kontakttelefon Erfasser

Mitteilung

Aktion*

hinzufügen

- i Lan - User [hinzufügen](#)
- i Mail - User/FAX - Berechtigung [hinzufügen](#)
- i UMS - Sprachbox Standard [hinzufügen](#)
- i CTI [hinzufügen](#)
- i Vax - Applikation [hinzufügen](#)
- i Elak - User [hinzufügen](#)
- i Großanlage [hinzufügen](#)
- i Fileservice [hinzufügen](#)
- i ADVInstaller [hinzufügen](#)

Quelle: Magistratsabteilung 69

Für alle User in der Magistratsabteilung 69 wurde dieselbe Vorgangsweise auch für SAP-Anmeldungen gewählt. Die Einschau des Stadtrechnungshofes Wien ergab, dass dazu in SAP ein entsprechendes "Anforderungsformular für SAP-User" ausgefüllt wurde.

6.1.3 Bei einer Einschau durch den Stadtrechnungshof Wien wurde die Korrelation zwischen den Userzahlen und der Anzahl der Mitarbeiterinnen bzw. Mitarbeiter überprüft. Bei Durchsicht der Unterlagen der Magistratsabteilung 69 zeigte sich, dass im Jahr 2011 sowohl die Useranzahl als auch die Beschäftigtenanzahl 77 Personen betrug. Im Jahr 2012 gab es 78 User und entsprechend in der gleichen Anzahl Mitarbei-

tende. Im darauffolgenden Jahr reduzierten sich die Beschäftigtenzahl sowie die Anzahl der User auf 73 Personen. Eine diesbezügliche Korrelation war somit festzustellen.

Anzumerken war seitens des Stadtrechnungshofes Wien, dass jeder Mitarbeiterin bzw. jedem Mitarbeiter auch inkl. der auszubildenden Lehrlinge ein User zugewiesen wurde. Für die Mitarbeitenden, die sich in Karenzurlaub befanden, waren im Überprüfungszeitraum keine User eingerichtet. Jede Mitarbeiterin bzw. jeder Mitarbeiter, der aus der Magistratsabteilung 69 ausgeschieden war, wurde beim Austritt umgehend von der Userliste gestrichen. Weiters war anzumerken, dass die durch den Stadtrechnungshof Wien eingesehenen jährlichen Unterlagen der Magistratsabteilung 69 sich immer auf den Jahreszeitraum von Anfang Februar bis Ende Jänner des darauffolgenden Jahres bezogen, da im Februar die jährliche Personalstandliste der Magistratsabteilung 69 zu erstellen und weiterzusenden war. Zusammenfassend konnte somit die Aktualität der Userverwaltung vom Stadtrechnungshof Wien festgestellt werden.

6.2 Anlegen eines Sammelusers

In einzelnen Fällen wie z.B. bei Schulungen in der Magistratsdirektion - Geschäftsbereich Personal und Revision, Gruppe Verwaltungsakademie und Personalentwicklung werden im Magistrat der Stadt Wien sogenannte Sammeluser eingerichtet. Diese dienen dazu, dass mehrere Bedienstete der Stadt Wien auf die IT der Stadt Wien zugreifen können, ohne ihren persönlichen User benutzen zu müssen. Die Anlegung eines Sammelusers wird nur in begründeten Ausnahmefällen und nach Beratung mit der Magistratsabteilung 14 von WienCERT genehmigt. Diese Genehmigung umfasst auch den konkreten Umfang der Berechtigungen der von Fall zu Fall unterschiedlich sein kann. Allfällige organisatorische Vorgaben werden ebenfalls kommuniziert. Eine Dokumentation ist darüber erforderlich.

Festzustellen, war, dass zum Zeitpunkt der Einschau des Stadtrechnungshofes Wien keine Sammeluser in der Magistratsabteilung 69 angelegt waren.

6.3 Userberechtigungen

Entsprechend des Tätigkeitsbereiches gemäß Stellenbeschreibungen der Mitarbeitenden wurden die Userberechtigungen vergeben. Für die Mitarbeitenden wurde die

Standardsoftware entsprechend dem allgemeinen Standard des Magistrats der Stadt Wien, ausgearbeitet von der Magistratsabteilung 14, am jeweiligen Userrechner installiert.

Bei Bedarf gab es nach Rücksprache mit der Abteilungsleiterin der Magistratsabteilung 69 Sonderberechtigungen. Ein schriftliches Benutzerinnen- bzw. Benutzerberechtigungskonzept konnte dem Stadtrechnungshof Wien für den Prüfungszeitraum 2011 bis 2013 von der Magistratsabteilung 69 nicht vorgelegt werden. Nach Meinung des Stadtrechnungshofes Wien sollte ein schriftliches Benutzerinnen- bzw. Benutzerberechtigungskonzept Folgendes beinhalten:

Ein einfaches Berechtigungskonzept weist jeder Benutzerin bzw. jedem Benutzer von Ressourcen eine Anzahl von Ressourcen zu, die er tatsächlich nutzen darf, oder vice versa, jeder Ressource eine Liste der jeweils zugelassenen Benutzerinnen bzw. Benutzer. Dabei kann auch die Art der Autorisierung spezifiziert werden, beispielsweise Lesen, Verändern, Löschen und Verwenden. Auch die Beschränkung auf Obergrenzen kann definiert sein, so für den Speicherplatz oder transferierte Datenmengen.

Rein benutzerinnen- bzw. benutzerbezogene Konzepte neigen zur Unübersichtlichkeit. Ein Konzept über Rollen oder Benutzerinnen- bzw. Benutzergruppen würde ein besseres Konzept darstellen. Damit lassen sich Berechtigungen zusammenfassen, wie sie sich aus den jeweiligen Geschäftsprozessen ergeben. Um unberechtigte Zugriffe zu vermeiden, ist das Berechtigungskonzept regelmäßig zu prüfen.

Der Stadtrechnungshof Wien verkannte nicht, dass aufgrund der Tätigkeitsbereiche der einzelnen Mitarbeiterinnen bzw. Mitarbeiter, die größtenteils ein thematisch ähnliches Aufgabengebiet zu erledigen hatten, bisher aus Sicht der Magistratsabteilung 69 keine Notwendigkeit für ein schriftliches Berechtigungskonzept bestand.

Aus Gründen der Planbarkeit und des Managements von Benutzerinnen- bzw. Benutzerberechtigungen wurde seitens des Stadtrechnungshofes Wien angeregt, ein schriftliches Berechtigungskonzept für die Magistratsabteilung 69 zu entwickeln, worin Änderungen von Benutzerinnen- bzw. Benutzerberechtigungen (z.B. infolge einer

Änderung der Aufgaben einer Mitarbeiterin bzw. eines Mitarbeiters) schriftlich, unter Angabe des konkreten Umfangs, dokumentiert werden sollten.

6.4 Datenschutzerklärung

Die Einschau des Stadtrechnungshofes Wien ergab, dass die nachstehenden Richtlinien jeder Mitarbeiterin bzw. jedem Mitarbeiter der Magistratsabteilung 69 nachweislich zur Kenntnis gebracht wurden:

- Nachweisliche Kenntnisnahme der datenschutzrechtlichen Vorschriften für Magistratsbedienstete,
- Sicherheit in der Informations- und Kommunikationstechnologie vom 28. Jänner 2013, MD-OS 51600-2013-1,
- Datenschutz im Magistrat der Stadt Wien vom 13. August 2007, MDS-K-1465/07,
- Verpflichtungserklärung zur dienstlichen Nutzung mobiler Geräte,
- Datenschutzvorschriften,
- Nutzungsbestimmungen des Bundesamtes für Eich- und Vermessungswesens,
- Zentralmelderegister.

Ergänzend dazu wurde in der Datenschutzerklärung auf magistratsinterne themenbezogene Internetlinks verwiesen.

6.5 Schulung der Bediensteten

Laut Angabe der Magistratsabteilung 69 erfolgte eine laufende persönliche Überprüfung des Schulungsbedarfes der Mitarbeitenden durch den IKT-Beauftragten der geprüften Dienststelle.

Für die IKT-Ausbildungen der Magistratsabteilung 69 wurde vorwiegend das Schulungsangebot der Magistratsdirektion - Geschäftsbereich Personal und Revision, Gruppe Verwaltungsakademie und Personalentwicklung herangezogen. Entsprechende Schulungsunterlagen wurden den Mitarbeitenden von derselben zur Verfügung gestellt. Spezielle Schulungen wurden, wenn möglich, durch den IKT-Referenten in der Dienststelle vor Ort angeboten. Entsprechende Schulungsunterlagen bzw. Bedarfserhebungen bzgl. Schulungen lagen dem Stadtrechnungshof Wien nicht vor. Der Stadtrechnungshof Wien merkte dazu kritisch an, dass künftig der Dokumentation der Daten zur Erhebung des Schulungsbedarfes innerhalb der Magistratsabteilung 69 ein stärkeres Augenmerk geschenkt werden sollte.

6.6 Zugang der Bediensteten zum Internet

Jede Mitarbeiterin bzw. jeder Mitarbeiter der Magistratsabteilung 69 verfügte im Prüfungszeitraum über einen Internetzugang. Der Internetzugang wurde von den Mitarbeitenden nach schriftlicher Stellungnahme der Magistratsabteilung 69 zu dienstlichen Zwecken benötigt.

Diverse Abfragen (wie z.B. das Grundbuch und andere Applikationen sowie Verknüpfungen aus dem Intranet zum Internet) waren nach Auskunft der Magistratsabteilung 69 für die Abwicklung des Tagesgeschäfts unbedingt erforderlich. Etwaige Zugangsbeschränkungen im Sinn des Erlasses betreffend Internet und elektronische Kommunikation; offizielle Dienststellen-Postfächer vom 17. Oktober 2011, MD-OS-329/2011, waren in der Magistratsabteilung 69 nicht vorhanden.

6.7 Interne Regelung der Magistratsabteilung 69

Mit der Datenschutzerklärung wurde den Mitarbeitenden die allgemeine Richtlinie zum Umgang mit EDV-Geräten nachweislich zur Kenntnis gebracht. Darüber hinausgehende spezifische Regelungen zum Umgang mit der EDV waren in der Magistratsabteilung 69 nicht vorhanden.

Im Anlassfall wurden jedoch themenspezifische Informationsblätter (z.B. Zentralmelderegister, Grundbuch) den Mitarbeitenden nachweislich zur Kenntnis gebracht. Dieses Formular beinhaltete bei der Meldung für das Zentralmelderegister die Meldung des Users mit einer Erklärung, wofür diese Abfrage benötigt wird.

6.8 Datenschutzhandbuch

Zum Zeitpunkt der Einschau durch den Stadtrechnungshof Wien war ein Datenschutzhandbuch in der Magistratsabteilung 69 vorhanden. Das Datenschutzhandbuch wurde vom IKT-Beauftragten, der auch der Datenschutzbeauftragte der Dienststelle war, geführt.

Die Einschau des Stadtrechnungshofes Wien ergab, dass für jeden User innerhalb der Magistratsabteilung 69 eine eigene Mappe angelegt war, die in einem versperrbaren Schrank aufbewahrt wurde. In jeder dieser Mappen befand sich u.a. eine un-

terschriebene Datenschutzerklärung der jeweiligen Mitarbeiterin bzw. des jeweiligen Mitarbeiters und alle für den Bereich IKT notwendigen Erklärungen, Unterlagen und Informationen.

Der Stadtrechnungshof Wien überprüfte diese Unterlagen des Datenschutzhandbuches in Form einer stichprobenweisen Einsichtnahme. Die Unterlagen waren aufgrund der Tatsache, dass es sich um personenbezogene Daten, wie z.B. die von den einzelnen Usern unterfertigten Datenschutzerklärungen, handelte, nur für einen kleinen definierten Personenkreis einsehbar. Zu diesem definierten Personenkreis gehörten die Abteilungsleiterin, der stellvertretende Abteilungsleiter und der IKT-Beauftragte.

6.9 Statistiken der Internetzugriffe in der Magistratsabteilung 69

6.9.1 Die Auswertungen der Internetzugriffe der Magistratsabteilung 69 wurden monatlich von der zuständigen Magistratsabteilung 14 zur Verfügung gestellt. Diese wurden unter Beachtung des Erlasses Internet und elektronische Kommunikation; offizielle Dienststellen-Postfächer vom 17. Oktober 2011, MD-OS-329/2011, einmal monatlich durch die Abteilungsleitung der Magistratsabteilung 69 und dem IKT-Beauftragten der Dienststelle überprüft.

Dazu wurden die Listen der Magistratsabteilung 14 herangezogen, die unter Angabe des Zeitraumes der Auswertung die Domain "m69", die Anzahl der Zugriffe, die Anzahl der PCs und die durchschnittlichen Zugriffe je PC auswiesen. Die Zugriffe wurden entsprechend prozentuell aufgelistet.

Der Stadtrechnungshof Wien nahm Einsicht in die Auswertungen der Magistratsabteilung 14, die in einem eigenen elektronischen Ordner (mit eingeschränkter Zugriffsberechtigung) nach Kontrolle durch die Abteilungsleitung und den IKT-Beauftragten der Magistratsabteilung 69 elektronisch abgelegt und archiviert wurden, und erstellte für den Prüfungszeitraum 2011 bis 2013 folgende Tabellen:

6.9.2 In den folgenden drei Tabellen sind die Auswertungen (anhand der Basisdaten der Magistratsabteilung 14) bezogen auf Kalenderwochen, durchschnittliche magistratsweite Internetzugriffe, die Internetzugriffe der Magistratsabteilung 69 sowie die

Anzahl der in der Magistratsabteilung 69 in Verwendung befindlichen PCs in den Jahren 2011 bis 2013 tabellarisch dargestellt.

Tabelle 1: Auswertung Internetzugriffe für das Jahr 2011

2011					
Kalenderwoche	Durchschnittliche Internetzugriffe im Magistrat	Durchschnittliche Internetzugriffe der Magistratsabteilung 69	Differenz	Differenz in %	Anzahl PCs
02 bis 05	5.533,0	4.237,0	-1.296,0	-23,4	77
06 bis 09	5.662,0	3.846,0	-1.816,0	-32,1	86
10 bis 13	6.441,0	4.164,0	-2.277,0	-35,4	84
14 bis 17	6.391,0	4.547,0	-1.844,0	-28,9	74
18	1.748,0	1.141,0	-607,0	-34,7	69
19 bis 22	6.890,0	5.057,0	-1.833,0	-26,6	75
23 bis 26	5.971,0	4.322,0	-1.649,0	-27,6	72
27 bis 30	7.029,0	4.764,0	-2.265,0	-32,2	66
31	2.088,0	1.146,0	-942,0	-45,1	59
32 bis 35	7.204,0	5.294,0	-1.910,0	-26,5	59
36 bis 39	7.223,0	6.231,0	-992,0	-13,7	71
40	1.875,0	1.034,0	-841,0	-44,9	85
41 bis 44	7.095,0	4.494,0	-2.601,0	-36,7	89
45 bis 48	7.307,0	6.406,0	-901,0	-12,3	77
49 bis 52	7.354,0	5.287,0	-2.067,0	-28,1	88
53	1.895,0	1.646,0	-249,0	-13,1	46
Durchschnitt	5.481,6	3.976,0	-1.505,6	-28,8	73,6

Quelle: Stadtrechnungshof Wien

Tabelle 2: Auswertung Internetzugriffe für das Jahr 2012

2012					
Kalenderwoche	Durchschnittliche Internetzugriffe im Magistrat	Durchschnittliche Internetzugriffe der Magistratsabteilung 69	Differenz	Differenz in %	Anzahl PCs
01 bis 04	7.749,0	6.876,0	-873,0	-11,3	77
05 bis 08	7.944,0	6.726,0	-1.218,0	-15,3	78
09 bis 12	8.589,0	7.368,0	-1.221,0	-14,2	74
13	2.265,0	2.045,0	-220,0	-9,7	73
14 bis 17	8.263,0	8.307,0	44,0	0,5	74
18 bis 21	8.123,0	6.754,0	-1.369,0	-16,9	75
22 bis 25	7.929,0	6.775,0	-1.154,0	-14,6	73
26	2.439,0	2.201,0	-238,0	-9,8	66
27 bis 30	9.905,0	8.542,0	-1.363,0	-13,8	66
31 bis 34	7.295,0	5.902,0	-1.393,0	-19,1	53
35 bis 38	6.455,0	5.055,0	-1.400,0	-21,7	75
39	1.612,0	1.243,0	-369,0	-22,9	72
40 bis 43	6.098,0	5.591,0	-507,0	-8,3	69
44 bis 47	5.576,0	4.025,0	-1.551,0	-27,8	81
48	1.684,0	980,0	-704,0	-41,8	76
49 bis 52	5.568,0	4.236,0	-1.332,0	-23,9	72
Durchschnitt	6.093,4	5.164,1	-929,3	-16,9	72,1

Quelle: Stadtrechnungshof Wien

Tabelle 3: Auswertung Internetzugriffe für das Jahr 2013

2013					
Kalenderwoche	Durchschnittliche Internetzugriffe im Magistrat	Durchschnittliche Internetzugriffe der Magistratsabteilung 69	Differenz	Differenz in %	Anzahl PCs
2	1.619,0	1.826,0	207,0	12,8	71
3	1.712,0	1.679,0	-33,0	-1,9	69
4	1.686,0	1.601,0	-85,0	-5,0	71
05 bis 08	6.328,0	6.126,0	-202,0	-3,2	70
09 bis 12	7.799,0	9.071,0	1.272,0	16,3	69
13	1.938,0	2.489,0	551,0	28,4	64
14 bis 17	9.170,0	8.444,0	-726,0	-7,9	72
18 bis 21	5.242,0	3.333,0	-1.909,0	-36,4	89
22	1.703,0	1.090,0	-613,0	-36,0	65
23 bis 26	8.802,0	7.482,0	-1.320,0	-15,0	68
27 bis 30	9.534,0	7.885,0	-1.649,0	-17,3	60
31 bis 34	9.137,0	5.968,0	-3.169,0	-34,7	53
35	1.881,0	1.092,0	-789,0	-41,9	56
36 bis 39	6.645,0	3.951,0	-2.694,0	-40,5	66
40 bis 43	5.665,0	3.434,0	-2.231,0	-39,4	69
44 bis 47	5.511,0	3.797,0	-1.714,0	-31,1	69
48	1.451,0	1.043,0	-408,0	-28,1	68
49 bis 52	3.987,0	3.268,0	-719,0	-18,0	69
Durchschnitt	4.989,4	4.087,7	-901,7	-16,6	67,7

Quelle: Stadtrechnungshof Wien

Der Stadtrechnungshof Wien stellte fest, dass sich aus den Statistiken Differenzen zwischen der Anzahl der PCs und den sich in der Dienststelle befindlichen Usern ergaben. Laut Angabe der Magistratsabteilung 69 ließen sich diese Abweichungen wie folgt begründen:

Im Prüfungszeitraum 2011 war der Großteil der Mitarbeitenden der Magistratsabteilung 69 nach erfolgten Umbauarbeiten und Sanierungsarbeiten von den Räumlichkeiten in der Neutorgasse in das Amtshaus Lerchenfelder Straße rückübersiedelt. Infolge dieser räumlichen Trennung ergab sich für eine bestimmte Gruppe von Mitarbeitenden die Notwendigkeit (z.B. IKT, Controlling), an beiden Standorten Zugriff auf einen PC zu haben, wodurch sich die PC-Anzahl erhöhte.

Im weiteren Prüfungszeitraum der Jahre 2012 bis 2013 schwankte die Anzahl der PCs aufgrund durchgeführter PC-Tausche, der eingesetzten Smartphones und Tablet-PCs innerhalb eines Monats.

6.9.3 In der folgenden Tabelle wurden vom Stadtrechnungshof Wien die Durchschnittswerte der Jahre 2011 bis 2013 betreffend magistratsweiter Internetzugriffe und Internetzugriffe der Magistratsabteilung 69 vergleichsweise gegenübergestellt.

Tabelle 4: Vergleichstabelle

Vergleichstabelle Magistrat gesamt zu Magistratsabteilung 69 Jahresdurchschnitt Internetzugriffe pro PC				
Jahr	Durchschnittliche Internetzugriffe im Magistrat	Durchschnittliche Internetzugriffe der Magistratsabteilung 69	Differenz	Differenz in %
2011	5.481,6	3.976,0	-1.505,6	-28,8
2012	6.093,4	5.164,1	-929,3	-16,9
2013	4.989,4	4.087,7	-901,7	-16,6
Mittelwert	5.521,5	4.409,3	-1.112,2	-20,8

Quelle: Stadtrechnungshof Wien

Zusammenfassend zu den oben dargestellten Tabellen war durch den Stadtrechnungshof Wien festzuhalten, dass die Internetzugriffe pro PC in der Magistratsabteilung 69 in den Jahren 2011 bis 2013 im Mittelwert 20,8 % unter dem Mittelwert des Magistrats der Stadt Wien für diesen Zeitraum lagen.

Als Steuerungsmaßnahme wurden die Internetzugriffe sowie alle weiteren IKT-Belange der Magistratsabteilung 69 einmal monatlich durch die Abteilungsleiterin und den IKT-Referenten überprüft. Gegebenenfalls wurde das Thema der Internetzugriffe bzw. andere IKT-Themen beim Jour fixe der geprüften Dienststelle eingehend besprochen. Der Stadtrechnungshof Wien nahm im Rahmen seiner Einschau stichprobenweise Einschau in die diesbezüglichen Jour fixe-Protokolle.

Aufgrund der durchgeführten Besprechungen wurden Maßnahmen und Informationen auch schriftlich und damit nachweislich an alle Mitarbeitende weitergeleitet. Der Stadtrechnungshof Wien nahm Einsicht in die diesbezüglichen Unterlagen.

Seitens des Stadtrechnungshofes Wien wurde positiv vermerkt, dass die Steuerung (z.B. Zugriffe bei nicht für den Dienstgebrauch relevanten Seiten) zeitnah vollzogen wurde und die interne Kommunikation ebenso zeitnahe erfolgte.

Im Überprüfungszeitraum 2011 bis 2013 gab es keinen Anlass für die Abteilungsleitung der Magistratsabteilung 69, Konsequenzen aufgrund einer missbräuchlichen Verwendung des Internets zu setzen.

7. Zusammenfassung der Empfehlungen

Empfehlung Nr. 1:

Der Stadtrechnungshof Wien empfahl die Festlegung einer Stellvertretungsregelung für den IKT-Verantwortlichen der Magistratsabteilung 69. Damit wäre eine durchgehende gesicherte Vorgangsweise in der Bearbeitung der IKT-Agenden, z.B. im Krankheitsfall oder allfälligen anderen Absenzen, sichergestellt (s. Pkt. 6.1.1).

Stellungnahme der Magistratsabteilung 69:

Bis dato wurden die Agenden des IKT-Verantwortlichen durch einen Bediensteten abgedeckt. Im Hinblick auf die immer umfangreicher werdenden Agenden wurde allerdings bereits mit der Eignungsfeststellung (und in weiterer Folge entsprechenden Schulungen und Ausbildungen) einer Stellvertreterin bzw. eines Stellvertreters begonnen. Dadurch kann diese Empfehlung des Stadtrechnungshofes Wien ehestmöglich umgesetzt werden.

Empfehlung Nr. 2:

Der Stadtrechnungshof Wien empfahl die Etablierung eines schriftlichen Benutzerinnen- bzw. Benutzerberechtigungskonzepts für die Magistratsabteilung 69. Dadurch soll künftig eine dokumentierte und stringenterere Vorgangsweise bei der Durchführung der Vergabe von IT-Berechtigungen unabhängig von der Person des IKT-Verantwortlichen gewährleistet sein (s. Pkt. 6.3).

Stellungnahme der Magistratsabteilung 69:

Auch in diesem Punkt wurde zwar bis dato das Auslangen mit der bisherigen Vorgehensweise gefunden. Nichtsdestoweniger wird die Magistratsabteilung 69 aber schon allein aufgrund des gestiegenen Aufgabenbereichs der Empfehlung des Stadtrechnungshofes Wien folgen, um die Erledigung der Tätigkeiten un-

abhängig von der Person des IKT-Verantwortlichen zu ermöglichen.

Sämtlichen Arbeitsplatzbeschreibungen wird ein schriftliches Benutzerinnen- bzw. Benutzerbegrüßungskonzept angeschlossen werden, um künftig die Vergabe bzw. Änderungen von IKT-Berechtigungen transparent und nachvollziehbar zu dokumentieren, evaluieren und kontrollieren.

Empfehlung Nr. 3:

Spezielle EDV-Schulungen wurden durch den IKT-Referenten in der Magistratsabteilung 69 vor Ort angeboten. Entsprechende Bedarfserhebungen für notwendige EDV-Ausbildungen der Bediensteten lagen dem Stadtrechnungshof Wien nicht vor. Der Stadtrechnungshof Wien empfahl daher, dass künftig der Dokumentation der Daten zur Erhebung des Schulungsbedarfes innerhalb der Magistratsabteilung 69 ein stärkeres Augenmerk geschenkt werden sollte (s. Pkt. 6.5).

Stellungnahme der Magistratsabteilung 69:

Die Magistratsabteilung 69 wird auch dieser Empfehlung des Stadtrechnungshofes Wien folgen. Bisher wurden die für notwendig erachteten Schulungen und Ausbildungen im persönlichen Gespräch erhoben und die notwendigen Schritte gesetzt. Künftig wird in Zusammenarbeit mit dem Ausbildungsbeauftragten und den jeweiligen Fachbereichsleitungen eine entsprechende Dokumentation der Bedarfserhebungen für notwendige EDV-Ausbildungen der Bediensteten erstellt sowie regelmäßig evaluiert und kontrolliert werden.

Der Stadtrechnungshofdirektor:

Dr. Peter Pollak, MBA

Wien, im Februar 2015